# Rédiger une lettre – 10.20.03




**« Rédiger une lettre »** est une ressource proposée par Monique Gazagnes Sittler de l'équipe de l'APP de Strasbourg – Réforme (Strasbourg).

## Objectifs

- Structurer différents types de lettres
- Utiliser des formules d'introduction adaptées à l'objet
- Utiliser des formules de politesse adaptées au destinataire
- Rédiger dans un style clair et précis
- Contrôler ses écrits

## Public

Toute personne désirant maîtriser les règles de la correspondance

**Durée :** 11 h

## Sommaire


1. **Analyser et distinguer les différents types de lettres usuelles** **page 02**

2. **Respecter les règles de base de la correspondance** **page 07**
   - La disposition d'ensemble d'une lettre
   - Les formules d'appel et d'introduction
   - Les formules finales de politesse

3. **Rédiger des lettres correctes** **page 11**
   - Préciser l'objet de la lettre
   - Définir le plan de la lettre
   - Choisir des formules adaptées à l'objet et à l'interlocuteur
   - Utiliser un style clair et précis
   - Vérifier l'orthographe et la ponctuation en utilisant des outils adaptés : dictionnaire, correcteur orthographique, relecture par un tiers, etc.

VISIT…

LANZAROTE
Caliente.COM




## 1) Analyser et distinguer différents types de lettres usuelles

# Rédiger une lettre – 10.20.03




A) Analyser de
lettres administratives

## 1) La lettre administrative

<u>Son but :</u>

Elle est adressée à une administration ou à un supérieur hiérarchique.

<u>Sa forme :</u>

Elle doit être brève, claire et précise. Elle doit être bien disposée et d'une politesse parfaite.

**<u>Un exemple :</u>**

*Votre nom et prénom*
*Votre adresse (1)*

*Le destinataire (2)*
*Le lieu et la date*

*Monsieur le Maire,*

*J'ai l'honneur de vous demander un extrait d'acte de naissance pour le renouvellement de ma carte d'identité.(3)*

*Je vous précise que je suis née le 03/03/1959 à Strasbourg, de Martin Metz et d'Augustine Sittler.(4)*

*Avec mes remerciements, je vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes sentiments respectueux.*

*Votre signature*

*P. J. : (5)*

# Rédiger une lettre – 10.20.03

(1) Si vous écrivez à la Sécurité Sociale, indiquez votre numéro d'immatriculation. Si vous écrivez à la Caisse d'Allocations Familiales, indiquez votre numéro d'allocataire.

(2) Le destinataire peut être une personne : dans ce cas utiliser une formule d'appel telle que Monsieur ou Madame le Maire. Le destinataire peut être un service : indiquez le service concerné.

(3) Exposez clairement votre demande.

(4) Donnez les renseignements précis utiles à la demande.

(5) P. J. : Pièce(s) Jointe(s) - Vous pouvez joindre tout document utile.

Remarque : envoyez une photocopie du document et non l'original

Ajoutez un timbre pour la réponse.

Analyse de la lettre :

1. Quelle est la formule d'appel ?
2. Quelle est la formule d'introduction ?
3. Quel est l'objet de la lettre ?
4. Quelle est la formule de politesse ?

Exercices :

1. Rédigez une lettre pour demander votre inscription à un examen ou à un concours.
2. Rédigez une lettre pour demander une attestation de formation à votre centre de formation

**Un deuxième exemple :**

*M. Jean GORISKI*
*Agent général*
*des assurances AFG*
*3, rue des Augustins*
*67100 STRASBOURG*

*Madame ANDRE*
*12, impasse des pêcheurs*
*67200 STRASBOURG*

*Objet : confirmation de rendez-vous*

*Strasbourg, le 19 octobre 2007*

*Madame,*

*Suite à notre conversation téléphonique du 18 octobre 2007, je vous confirme notre rendez-vous pour le 25 octobre 2007. Je me rendrai chez vous à 18 heures afin d'établir le contrat d'assurance pour votre logement qui vous conviendra le mieux.*

*Comme convenu, je m'engage à réduire votre cotisation de 10 % si vous nous accordez votre confiance.*

*Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame, mes salutations distinguées.*

*Jean Goriski*

# Rédiger une lettre – 10.20.03

Répondez aux questions :

1. Qui a écrit cette lettre ?.............................................................................................
2. A qui est-elle adressée ?.............................................................................................
3. A quoi s'engage l'auteur de la lettre ?.........................................................................
4. Quand a-t-il écrit cette lettre ?.....................................................................................
5. D'où l'a-t-il envoyé ?...................................................................................................
6. Pourquoi écrit-il une lettre ?.........................................................................................

**2) La lettre de réclamation**

Son but :

Si un relevé de communication téléphonique est inexact, si une erreur a été commise dans l'expédition de marchandises, si un colis s'est égaré, il est nécessaire de rédiger une lettre de réclamation pour obtenir réparation.

Sa forme :

La lettre de réclamation doit être ferme mais courtoise. La bonne foi de votre correspondant n'est peut-être pas en cause. Elle doit aussi être nette et précise.

Un exemple :

*Monsieur,*

*J'ai le regret de vous signaler que votre expédition du 23 mars 2007 n'est pas conforme à ma commande du 6 mars.*

*En effet, le marchepied qui vient d'être livré ne comporte pas les montures métalliques qui étaient pourtant mentionnées sur votre catalogue au numéro 321.*

*Je vous demande donc de faire reprendre cet objet à notre adresse par votre livreur et de me faire parvenir en échange un article conforme en tous points aux caractéristiques de votre catalogue.*

*Recevez, Monsieur, mes sincères salutations.*

Analyse de la lettre :

1. Une idée par paragraphe : montrez-le.
2. Quelles précisions sont indispensables ?

Exercices :

1. Remplacez la formule d'introduction et la formule de politesse par d'autres formules également possibles.
2. Rédigez une lettre de réclamation de votre choix.

# Rédiger une lettre – 10.20.03




**B) Analyse d'une lettre personnelle**

Un exemple :

> *Strasbourg, le 23 mai 2008*
>
> *Chère Lucie,*
>
> *Pour mes dix ans, je suis très heureux de t'inviter à mon goûter d'anniversaire le mercredi 23 octobre 2007 à 14 heures, au 2 rue des pêcheurs à Strasbourg.*
>
> *Merci de me confirmer ta venue au numéro : 06 78 45 12 96*
>
> *A bientôt !*
>
> *Julien*

1. Qui a écrit cette lettre ?.......................................................................................
2. A qui est adressée cette lettre ?.............................................................................
3. A quelle date a-t-elle été écrite ?...........................................................................
4. D'où a-t-elle été écrite ?.......................................................................................
5. Pourquoi Julien a-t-il écrit cette lettre ?...................................................................

Des exemples de formules :

| Formules d'appel | Formules d'introduction | Formules finales |
|---|---|---|
| *Cher ami,* | *Merci de ta lettre du…* | *Affectueusement* |
| *Chère Léa,* | *Je te remercie de ta lettre du…* | *Je t'embrasse* |
| *Chers amis,* | *Je suis très heureux de t'annoncer…* | *Je vous embrasse* |
| *Très chère maman,* | *En réponse à ta lettre du…* | *Amicalement* |
| *Chers parents,* | *J'ai été heureux d'apprendre que…* | *Avec mes amitiés* |
| *Cher Kevin,* | *J'ai été désolé(e) d'apprendre que…* | *En toute amitié* |
| | | *Bises* |

Exercice :

1. Ecrivez une lettre à des amis ou à quelqu'un de votre famille ou à un ou une collègue pour l'inviter.

2. Ecrivez une lettre à des amis ou à quelqu'un de votre famille ou à un ou une collègue pour le remercier.




## 2) Respecter les règles de base de la correspondance

Disposition d'ensemble d'une lettre

# Rédiger une lettre – 10.20.03

**1.** ENTETE OU NOM ET ADRESSE DE L'EXPEDITEUR

**2.** NOM ET ADRESSE DU DESTINATAIRE

**4.** REFERENCES OBJET

**3.** LIEU ET DATE

**5.** FORMULE D'APPEL

**6.** FORMULE D'INTRODUCTION OU D'ATTAQUE

**7.** PRECISIONS SUR L'OBJET

**8.** RAISONS DE LA LETTRE (éventuellement)

**9.** FORMULE DE POLITESSE

**10.** SIGNATURE

**11.** POST SCRIPTUM OU RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

# Rédiger une lettre – 10.20.03

## 1) LES FORMULES D'APPEL OU L'APPELLATION

C'est la formule qui se met en tête de la lettre. Dans une formule d'appel, Monsieur ou Madame, prend toujours une majuscule. On écrit également la fonction de la personne à laquelle on s'adresse avec une majuscule : l'appellation est suivie d'une virgule.

Exemples :

*Monsieur le Directeur,*
*Monsieur le Maire,*
*Monsieur le Préfet,*
*Monsieur le Président,*
*Monsieur le Chef de Service,*
*Monsieur le Chef du Personnel,*
*Maître (pour un homme ou une femme),*
*Docteur (uniquement pour un médecin, homme ou femme),*
*Madame la Directrice,*
*Madame la Juge,*

## 2) LES FORMULES D'INTRODUCTION OU D'ATTAQUE

Une formule d'introduction ou d'attaque débute la lettre, après la formule d'appel. Elle est immédiatement suivie de l'objet de la lettre.

Plusieurs formules sont possibles selon la fonction du destinataire et l'objet de la lettre.

Exemples :

Voici des formules pour demander des renseignements par exemple. Ces formules sont courantes et classées selon 'un degré croissant de courtoisie :

*Veuillez m'envoyer…*
*Veuillez avoir l'obligeance de m'adresser (de m'envoyer)*
*Je vous prie de me faire parvenir…*
*Je vous prie de bien vouloir me faire parvenir…*
*Je vous serais obligé de…*
*Je vous serais reconnaissant de…*
*Je vous saurai gré de …*

Formule officielle :

*J'ai l'honneur de vous demander …*
*J'ai l'honneur de solliciter de votre bienveillance…*

Formules pour informer de quelque chose

*Je vous informe que…*
*J'ai le plaisir de vous informer que…*
*J'ai le regret de vous informer que…*
*J'ai l'honneur de porter à votre connaissance…*

## 3) LES FORMULES FINALES DE POLITESSE

C'est la formule qui termine la lettre et qui se choisit en fonction du destinataire. Elle reprend l'appellation initiale.

Exemples :

*Recevez, Monsieur, mes salutations distinguées.*
*Acceptez, Monsieur, mes salutations distinguées.*
*Agréez, Monsieur, mes salutations distinguées.*

*Veuillez accepter, Monsieur, mes salutations distinguées.*
*Veuillez agréer, Monsieur, mes sentiments les meilleurs.*

*Je vous prie d'accepter, Monsieur, mes salutations les plus distinguées.*
*Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes sentiments respectueux.*

*Je vous prie de bien vouloir accepter, Monsieur, l'assurance de mes sentiments respectueux.*

*Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.*

Analyse :

1. Cherchez le sens exact du verbe « agréer » dans le dictionnaire.

2. A quel mode (indicatif ? impératif ? subjonctif ? infinitif ?) sont les verbes de ces formules ?

3. Quelle différence y a-t-il entre ces différentes formules de politesse ?




## 3) Rédiger des lettres correctes

### A) PRECISER L'OBJET DE LA LETTRE

L'objet c'est ce que vous demandez, ce que vous voulez obtenir. Il est important d'apporter des précisions sur la nature de l'objet, le lieu, la date, les références, etc. dans le deuxième paragraphe de la lettre. Réunissez les renseignements nécessaires à la rédaction de la lettre.

### B) DEFINIR LE PLAN DE LA LETTRE

Le plan d'une lettre type est le suivant :

- 1. La formule d'introduction ou d'attaque suivie de l'objet
- 2. Les précisions sur l'objet
- 3. Les raisons de cette lettre
- 4. La formule finale de politesse

Cette lettre comporte généralement quatre paragraphes.

### C) CHOISIR DES FORMULES ADAPTEES L'OBJET ET A L'INTERLOCUTEUR

<u>Exercice 1</u>

Quelle formule d'appel choisissez-vous pour vous adresser à :
- 1. un maire ?
- 2. une directrice ?
- 3. un avocat ?
- 4. un médecin ?
- 5. un chef du personnel ?

Exercice 2

Quelle formule d'attaque ou d'introduction choisissez-vous pour
1. demander une attestation d'assurance à votre assureur
2. commander un article à un fournisseur
3. réclamer
4. faire une demande exceptionnelle

Exercice 3

Quelle formule de politesse utiliseriez-vous à la fin d'une lettre
1. de commande à un grand magasin ?
2. de demande d'extrait d'acte de naissance destinée au Maire ?
3. de candidature à un examen destinée à l'Inspecteur d'Académie ?
4. de réclamation destinée à un garagiste

## D) UTILISER UN STYLE CLAIR ET PRECIS

Exercice 1 :

Complétez cette lettre à une banque à l'aide de la liste suivante :

- détail/relevé
- opérations/transactions
- bévue/erreur
- sur/de
- crédité/tiré
- encaissement/endossement
- crédit/relevé
- serais/saurais
- recherches/ordres
- crédit/total

*Monsieur le Directeur,*

*Je viens de recevoir le (1)…………………de compte relatif aux (2)……………………. effectuées entre les 1er et 15 courant.*

*J'ai le regret de constater qu'une (3) ……………… a été commise. En effet, le chèque numéro 329528457 (4) ………………. la Banque Nationale de France de 1782 E (5) ………………….à mon ordre par Madame Willhem, 12, allée de la Robertsau à Strasbourg et déposé à l'(6) ……………………… le 3 septembre ne figure toujours pas au (7) ……………………… de mon compte.*

*Il s'agit sans doute d'un oubli et je vous (8) ………………. gré de bien vouloir effectuer les (9) …………………………. nécessaires afin de porter son montant au (10) ……………………. de mon compte dans les meilleurs délais.*

## Rédiger une lettre – 10.20.03

Exercice 2 :

Complétez la lettre d'information suivante à l'aide des mots ou des expressions proposées :

| | | |
|---|---|---|
| (01) a. regret | b. plaisir | c. joie |
| (02) a. gammes | b. types | c. modèles |
| (03) a. à compter du | b. depuis | c. seulement le |
| (04) a. dès | b. pour | c. à |
| (05) a. portes ouvertes | b. rencontre | c. exposition |
| (06) a. à l'avance | b. en avant-première | c. en primeur |
| (07) a. exprès pour | b. réservées à | c. données pour |
| (08) a. meilleurs | b. gentils | c. préférés |
| (09) a. recevrez | b. donnerez | c. réserverez |
| (10) a. honorer | b. donner | c. faire part |

Madame, Monsieur,

Nous avons le (1)………………………… de vous annoncer la sortie de nouveaux (2)……………………………. qui seront commercialisés (3) ……………………….. 1er avril (4) ……………………. cette occasion nous avons décidé d'organiser une journée (5)………………………… afin de vous les présenter le 10 mars (6)……………………………….
Vous trouverez ci-joint deux invitations exclusivement (7) ……………………… nos (8) ………………………………… clients.
Nous espérons que vous (9) un accueil favorable à ces nouveautés et que vous continuerez à nous (10) ………………………… de votre confiance.

Emploi du conditionnel :

Le conditionnel permet d'exprimer une demande sans exprimer de contrainte : la réponse de l'interlocuteur est laissée libre.
*«Je souhaiterais modifier ma dernière commande… »*
*«Auriez-vous l'obligeance de me transmettre une documentation… »*

Le mode conditionnel peut adoucir un énoncé.
*Nous regretterions de devoir ultérieurement recourir à… »*

Emploi du passif :

La voix passive du verbe permet d'éviter de nommer le responsable d'une erreur ou d'un dysfonctionnement

*«Une erreur a été commise… »* (Lettre de réclamation)

«Cette opération n'a malheureusement pas pu être effectuée… » (Lettre d'excuse)

*«Notre précédent courrier a peut-être été égaré…* » (Lettre de rappel)

## E) VERIFIER L'ORTHOGRAPHE ET LA PONCTUATION

1. L'orthographe

1. Rédigez un brouillon
2. Fabriquez-vous un « aide mémoire » personnel
3. Ayez un dictionnaire et une grammaire sous la main
4. Relisez-vous

2. La ponctuation

| | |
|---|---|
| Le point. | Il est toujours suivi d'une majuscule, équivaut à un stop et marque le passage à une autre idée. Il est suivi d'un espace typographique. |
| La virgule, | Elle sépare des mots ou des groupes de mots, un nom placé à côté d'un autre pour le déterminer. Elle isole dans une phrase, une proposition intercalée. Elle encadre dans la phrase, un élément d'information qu'on veut détacher (date, circonstance…). Elle est suivie d'un espace typographique |
| Les deux points **:** | Ils servent à introduire une explication ou une citation ou une énumération. On ne met pas de majuscule après deux points.<br>Ils sont précédés et suivis d'un espace typographique |
| Le point virgule **;** | Il permet une nuance qu'il ne faut pas négliger. Il n'est pas suivi d'une majuscule. Elle est précédée et suivie d'un espace typographique |
| Le point d'interrogation **?** | Il se met à la fin d'une question directe. On met une majuscule sauf s'il s'agit d'une série de questions qui se complètent. Il est précédé et suivi d'un espace typographique |
| Le point d'exclamation **!** | Il se met à la fin d'une phrase qui traduit la colère, la surprise ou l'indignation. Il est précédé et suivi d'un espace typographique |
| Le tiret **-** | Il unit les éléments d'un mot composé de plusieurs termes. Il indique qu'un mot a été coupé à la fin d'une ligne. |
| Les guillemets **« »** | Ils indiquent que les mots sont des paroles citées librement, un emprunt fait à autrui ou une expression que l'auteur ne prend pas à son compte. Ils sont précédés d'un espace typographique. |
| Les parenthèses **( )** | Elles isolent une expression qui explique le reste de la phrase ou l'un des mots. Avant la première parenthèse, il y un espace typographique et après la deuxième parenthèse. |

3. Les majuscules

Elles se mettent à l'initiale d'un nom propre ou d'un nom désignant la fonction ou le titre de quelqu'un. Elles se mettent aussi au début d'un texte, après un point, les points d'interrogation et d'exclamation.

4. Les paragraphes

La règle générale de rédaction est un paragraphe pour chaque idée et une idée dans chaque paragraphe. Il est constitué d'une ou de plusieurs phrases. Sa longueur varie de cinq à vingt-cinq lignes. Le retour à la ligne marque le changement de paragraphe.